



ISSN:2723-5998

JURNAL HUKUM
IUS PUBLICUM



PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN DALAM TRANSAKSI PERDAGANGAN ELEKTRONIK DI INDONESIA

Annisa Fitratul Jannah^a, M. Yamani^b, Sonia Ivana Barus^c

^a Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu, Email: annisaichaaa09@gmail.com

^b Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu, Email: yamani@unib.ac.id

^c Fakultas Hukum, Universitas Bengkulu, Email: niaiaavabarus@gmail.com

Naskah diterima: 20 Maret 2025; revisi: 22 April 2025; disetujui: 22 April 2025

DOI: 10.55551/jip.v6i1.347

Abstrak:

Perkembangan teknologi informasi telah mempercepat pertumbuhan transaksi perdagangan elektronik (e-commerce) di Indonesia, yang memberikan kemudahan bagi konsumen namun juga meningkatkan risiko pelanggaran hak-hak mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum yang tersedia bagi konsumen dalam konteks e-commerce, dengan menyoroti regulasi yang ada dan tantangan dalam penerapannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis normatif, yang mengevaluasi Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) sebagai kerangka hukum utama. Meskipun terdapat regulasi yang mengatur perlindungan konsumen, masih ada beberapa keterbatasan, seperti definisi pelaku usaha yang hanya berlaku di wilayah Indonesia dan kurangnya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Selain itu, masalah keamanan transaksi dan rendahnya pemahaman konsumen tentang hak-hak mereka juga menjadi kendala. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi guna memperkuat perlindungan hukum bagi konsumen, sehingga dapat menciptakan ekosistem e-commerce yang lebih aman dan terpercaya.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen; Transaksi Perdagangan Elektronik; Regulasi Hukum

LATAR BELAKANG

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia merupakan isu yang semakin relevan seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi dan e-commerce. Dalam beberapa tahun terakhir, belanja online telah menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, baik di perkotaan maupun pedesaan. Hal ini mendorong kebutuhan akan regulasi yang jelas untuk melindungi konsumen dari berbagai risiko yang mungkin timbul dalam transaksi digital.¹ Regulasi utama yang mengatur perlindungan konsumen di Indonesia adalah Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang memberikan hak-hak dasar bagi konsumen, seperti hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jujur mengenai barang atau jasa yang ditawarkan. Selain itu, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) juga berperan penting dalam mengatur transaksi elektronik dan memberikan landasan hukum bagi kontrak elektronik.²

Meskipun sudah ada kerangka hukum yang cukup komprehensif untuk melindungi konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik, tantangan dalam implementasinya tetap ada dan perlu perhatian serius. Salah satu masalah utama adalah banyaknya konsumen yang masih kurang sadar akan hak-hak mereka sebagai pembeli. Kesadaran ini sangat penting, karena tanpa pengetahuan yang memadai, konsumen tidak dapat melindungi diri mereka sendiri dari praktik-praktik bisnis yang merugikan. Penegakan hukum terhadap pelanggaran yang terjadi di dunia e-commerce juga sering kali lemah, sehingga membuat pelaku usaha merasa tidak tertekan untuk mematuhi regulasi yang ada. Dalam banyak kasus, konsumen mengalami kesulitan untuk mendapatkan ganti rugi atau penyelesaian ketika menghadapi masalah, seperti barang yang tidak sesuai dengan deskripsi atau kualitas yang buruk. Situasi ini menciptakan ketidakpuasan di kalangan konsumen dan dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap platform e-commerce.³

Kasus-kasus penipuan dalam e-commerce semakin meningkat, dan hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kesadaran serta pendidikan bagi konsumen tentang hak-hak mereka. Konsumen harus diberi informasi yang jelas mengenai apa yang dapat mereka lakukan jika mengalami masalah dalam transaksi online.

Selain itu, pemahaman tentang mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif juga sangat penting agar konsumen tahu langkah-langkah apa saja yang bisa diambil ketika menghadapi pelanggaran. Pendidikan mengenai hak-hak konsumen harus dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai saluran, seperti kampanye informasi, seminar, dan sosialisasi di media sosial. Dengan meningkatkan pengetahuan konsumen tentang hak-hak mereka dan cara melindungi diri dalam transaksi elektronik, diharapkan akan tercipta lingkungan perdagangan yang lebih aman dan terpercaya. Oleh karena itu, kolaborasi antara pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat sipil sangat dibutuhkan untuk membangun kesadaran ini dan memastikan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen dapat diimplementasikan secara efektif.⁴

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik (PP PSTE) menetapkan kerangka hukum yang komprehensif bagi pelaku usaha dalam menjalankan e-commerce di Indonesia. Salah satu poin krusial dari PP PSTE adalah kewajiban bagi pelaku usaha untuk menyediakan informasi yang lengkap dan akurat mengenai produk yang mereka tawarkan kepada konsumen. Ini bertujuan untuk memastikan bahwa konsumen dapat membuat keputusan yang tepat dan terinformasi sebelum melakukan pembelian. Lebih lanjut, PP PSTE juga mengatur hak konsumen untuk mengembalikan barang jika produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau terdapat cacat tersembunyi. Ketentuan ini sangat penting karena memberikan perlindungan bagi konsumen dari risiko kerugian akibat pembelian barang yang tidak memenuhi harapan atau spesifikasi yang dijanjikan.⁵

Dalam konteks pengembalian barang, pelaku usaha diwajibkan untuk menetapkan batas waktu tertentu bagi konsumen untuk melakukan pengembalian. Ini menciptakan proses yang transparan dan adil, serta mendorong kepercayaan konsumen terhadap transaksi online. Jika barang yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diiklankan, konsumen berhak meminta pengembalian dana atau penggantian barang, sehingga hak-hak mereka terlindungi. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan tercipta ekosistem perdagangan elektronik yang lebih aman dan nyaman bagi semua pihak. Pelaku usaha diharapkan mematuhi ketentuan ini demi membangun reputasi baik dan kepercayaan di kalangan

konsumen, sementara konsumen juga didorong untuk lebih aktif dalam menuntut hak-hak mereka jika terjadi ketidaksesuaian dalam transaksi. Regulasi ini tidak hanya melindungi konsumen tetapi juga mendorong pelaku usaha untuk beroperasi secara etis dan transparan dalam dunia e-commerce.⁶

METODE

Metode penelitian ini merupakan pendekatan untuk mencari kebenaran serta menganalisis permasalahan dari sudut pandang yang lebih objektif dan pemikiran logis. Metode ini mencakup serangkaian kegiatan dan prosedur dalam pengumpulan data serta informasi yang dapat diperoleh baik secara langsung maupun tidak langsung. Penelitian ini menggunakan pendekatan perundang-undangan dan mengadopsi penelitian hukum normatif, yang menempatkan hukum sebagai suatu sistem norma. Sistem norma yang dimaksud mencakup asas-asas, norma, dan kaidah dari peraturan perundang-undangan, putusan pengadilan, perjanjian, serta doktrin atau ajaran hukum. Pendekatan ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai konteks hukum yang relevan dengan isu yang sedang diteliti.

ANALISIS DAN DISKUSI

Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Dalam Transaksi Perdagangan Elektronik

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia semakin mendesak seiring dengan meningkatnya popularitas e-commerce. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi dan digitalisasi telah secara signifikan mengubah cara masyarakat berbelanja. Kini, banyak orang yang beralih dari metode belanja tradisional ke platform online, yang menawarkan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Namun, meskipun e-commerce memberikan banyak keuntungan, seperti akses yang lebih luas dan pilihan produk yang beragam, ia juga membawa tantangan baru dalam melindungi hak-hak konsumen.

Ketika transaksi jual beli dilakukan secara online, interaksi fisik antara penjual dan pembeli menjadi terbatas. Hal ini menciptakan risiko bagi konsumen, seperti

kemungkinan terjadinya penipuan atau kesalahan dalam pengiriman barang. Misalnya, konsumen mungkin menerima produk yang tidak sesuai dengan deskripsi atau gambar yang ditampilkan di situs web. Situasi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan kerugian bagi konsumen, sehingga perlindungan hukum menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa hak-hak mereka dihormati. Di Indonesia, perlindungan konsumen diatur oleh Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). UUPK memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk mendapatkan informasi yang akurat dan jujur mengenai barang atau jasa yang mereka beli. Selain itu, jika produk yang diterima tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan, konsumen memiliki hak untuk meminta kompensasi atau penggantian barang. Dengan adanya regulasi ini, diharapkan konsumen dapat merasa lebih aman saat bertransaksi secara online.

Namun, tantangan dalam implementasi perlindungan hukum tetap ada. Banyak konsumen yang tidak sepenuhnya memahami hak-hak mereka dalam transaksi *e-commerce*, sehingga mereka mungkin tidak tahu langkah apa yang harus diambil jika mengalami masalah. Selain itu, pelaku usaha kadang-kadang tidak memenuhi kewajiban mereka untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan bahkan sengketa hukum antara konsumen dan pelaku usaha. Dalam konteks ini, penting bagi pemerintah dan lembaga terkait untuk meningkatkan edukasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen. Penegakan hukum juga harus diperkuat untuk memastikan bahwa pelaku usaha mematuhi ketentuan yang ada. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik dapat ditingkatkan, menciptakan ekosistem *e-commerce* yang lebih aman dan terpercaya.

Dengan demikian, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik bukan hanya sekadar kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga merupakan bagian integral dari membangun kepercayaan masyarakat terhadap *e-commerce*. Ketika konsumen merasa dilindungi dan aman saat berbelanja online, mereka akan lebih cenderung untuk terus menggunakan platform digital untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini pada gilirannya akan

mendorong pertumbuhan sektor e-commerce secara keseluruhan di Indonesia. Untuk mengajukan klaim kompensasi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi, konsumen di Indonesia dapat mengikuti beberapa langkah yang umumnya berlaku di platform e-commerce. Proses ini penting untuk memastikan hak-hak konsumen terlindungi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Pertama, konsumen harus segera menghubungi penjual setelah menerima barang yang tidak sesuai. Dalam komunikasi ini, penting bagi konsumen untuk menjelaskan masalah yang dihadapi secara jelas dan menyertakan bukti-bukti pendukung. Bukti ini dapat berupa foto atau video dari produk yang menunjukkan ketidaksesuaian dengan deskripsi yang tertera pada iklan atau penawaran. Beberapa platform, seperti Shopee dan Lazada, bahkan mengharuskan konsumen untuk melampirkan video unboxing sebagai bagian dari klaim ganti rugi.

Kedua, konsumen perlu memeriksa kebijakan pengembalian dan pengaduan dari toko online tempat mereka membeli barang. Setiap platform biasanya memiliki prosedur dan batas waktu tertentu untuk pengajuan klaim. Misalnya, beberapa platform menetapkan waktu maksimal 2x24 jam setelah produk diterima untuk mengajukan klaim. Konsumen harus memastikan bahwa pengajuan dilakukan dalam jangka waktu yang ditentukan agar tidak kehilangan hak mereka.

Jika penjual tidak memberikan solusi yang memuaskan atau tidak merespons klaim yang diajukan, konsumen dapat menggunakan fitur pengaduan yang tersedia di platform e-commerce tersebut. Dengan menggunakan fitur ini, konsumen dapat mengajukan komplain resmi melalui sistem yang disediakan oleh platform. Biasanya, platform akan meminta informasi tambahan dan bukti-bukti pendukung untuk memproses klaim tersebut.

Penyelesaian Sengketa Terhadap Pelanggaran Dalam Perdagangan Elektronik

Apabila penyelesaian melalui platform belum mencapai hasil yang memuaskan, konsumen memiliki hak untuk mengajukan sengketa ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau melalui jalur hukum. Berdasarkan Pasal 45 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), konsumen berhak menggugat pelaku usaha atas kerugian

yang dialami akibat produk yang tidak sesuai.

Dalam semua langkah ini, penting bagi konsumen untuk menyimpan semua bukti transaksi, seperti resi pengiriman dan tangkapan layar percakapan dengan penjual. Bukti-bukti ini akan sangat berguna dalam proses mediasi antara konsumen dan penjual jika diperlukan. Dengan mengikuti prosedur yang tepat dan memahami hak-hak mereka, konsumen dapat lebih mudah mendapatkan kompensasi atau penggantian barang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku di Indonesia. Sanksi terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Sanksi ini mencakup sanksi pidana, sanksi administratif, dan sanksi perdata, yang diterapkan berdasarkan jenis pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha.

Sanksi pidana dapat dikenakan kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan dalam UUPK. Menurut Pasal 62, pelaku usaha yang terbukti melanggar dapat dijatuhi hukuman penjara paling lama 5 tahun atau denda hingga Rp 2.000.000.000 (dua miliar rupiah). Jika pelanggaran tersebut mengakibatkan luka berat atau kematian, sanksi yang lebih berat dapat diterapkan sesuai dengan ketentuan hukum pidana yang berlaku. Selain itu, Pasal 63 UUPK juga mengatur tentang sanksi tambahan yang dapat berupa perampasan barang tertentu, pengumuman keputusan hakim, pembayaran ganti rugi, serta pencabutan izin usaha. Sanksi administratif juga dapat dijatuhkan kepada pelaku usaha yang tidak memenuhi kewajiban mereka. Berdasarkan Pasal 60 UUPK, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) berwenang untuk memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan tertentu. Sanksi ini dapat berupa ganti rugi maksimal sebesar Rp 200.000.000 (dua ratus juta rupiah) kepada konsumen yang dirugikan.

Dalam hal sanksi perdata, konsumen berhak untuk mengajukan klaim ganti rugi jika mereka mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha. Proses pengajuan klaim ini bisa dilakukan melalui jalur hukum atau melalui mekanisme mediasi yang disediakan oleh BPSK. Secara keseluruhan, sistem sanksi dalam UUPK bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi konsumen dan mendorong

pelaku usaha untuk mematuhi ketentuan hukum yang berlaku, sehingga tercipta iklim perdagangan yang adil dan transparan di Indonesia.

KESIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia menjadi aspek yang sangat penting untuk memastikan keamanan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Meskipun telah ada kerangka hukum seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE), implementasi perlindungan hukum ini masih menghadapi berbagai tantangan yang signifikan. Regulasi tersebut memberikan dasar hukum bagi konsumen untuk

mendapatkan informasi yang akurat, jujur, dan transparan mengenai produk atau layanan yang ditawarkan, serta hak untuk meminta kompensasi jika produk yang diterima tidak sesuai dengan deskripsi atau terdapat cacat tersembunyi.

Namun, dalam praktiknya, banyak pelaku usaha yang belum sepenuhnya mematuhi kewajiban mereka sesuai dengan regulasi yang ada. Konsumen sering kali dirugikan akibat ketidakjujuran pelaku usaha, seperti informasi produk yang tidak lengkap atau menyesatkan, pengiriman barang yang tidak sesuai pesanan, hingga penipuan dalam bentuk lain. Tantangan ini diperparah oleh kurangnya pemahaman konsumen mengenai hak-hak mereka dan prosedur pengaduan yang tersedia. Banyak konsumen belum mengetahui langkah-langkah apa saja yang dapat mereka ambil jika mengalami masalah dalam transaksi elektronik, sehingga sering kali kasus-kasus pelanggaran tidak dilaporkan atau tidak ditindaklanjuti secara efektif.

Di sisi lain, pelaku usaha juga memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan transparansi dan kejujuran dalam menjalankan bisnis mereka. Mereka harus menyediakan informasi produk secara jelas dan akurat, memberikan layanan pelanggan yang responsif, serta mematuhi aturan terkait pengembalian barang atau kompensasi jika terjadi ketidaksesuaian. Sayangnya, masih banyak pelaku usaha yang mengabaikan aspek-aspek ini demi keuntungan jangka pendek, sehingga merusak kepercayaan konsumen terhadap ekosistem e-commerce secara keseluruhan.

Untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut, diperlukan upaya edukasi yang lebih intensif bagi konsumen agar mereka memahami hak-hak mereka serta cara melindungi diri dalam transaksi online. Pemerintah dan pihak terkait harus aktif menyelenggarakan kampanye informasi melalui berbagai saluran komunikasi, seperti seminar, media sosial, dan iklan layanan masyarakat. Selain itu, penegakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha harus diperkuat agar regulasi yang ada dapat berjalan secara efektif. Pemerintah perlu meningkatkan pengawasan terhadap platform e-commerce dan menetapkan sanksi tegas bagi pelaku usaha yang melanggar aturan.

Meskipun kerangka hukum sudah ada, perlindungan hukum terhadap konsumen dalam transaksi perdagangan elektronik di Indonesia belum

sepenuhnya optimal. Diperlukan revisi dan pengembangan regulasi yang lebih komprehensif untuk menjawab kebutuhan masyarakat akan jaminan perlindungan hukum yang lebih baik. Regulasi tersebut harus mampu mengakomodasi perkembangan teknologi serta dinamika pasar e-commerce yang terus berubah dengan cepat. Dengan adanya perlindungan hukum yang lebih kuat, diharapkan tercipta ekosistem e-commerce yang aman dan terpercaya di Indonesia. Konsumen dapat bertransaksi dengan nyaman tanpa rasa khawatir akan risiko penipuan atau kerugian lainnya, sementara pelaku usaha dapat menjalankan kegiatan bisnis mereka secara etis dan bertanggung jawab demi membangun reputasi baik di mata masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Refi Dzuhriyan, *Consumer Legal Protection in Online Transactions: Challenges and Opportunities in Indonesia's Digital Economy*, Justice voice, Faculty of Law, Universitas Krisnadwipayana, Vol 3, No 1, 2024.
- Anjani, *Urgensi Rekonstruksi Hukum E-Commerce Di Indonesia*, Law reform, Vol 14, No 1, 2014.
- Muhammad Noor Ridani, *Hubungan Pelaku Usaha Dan Konsumen Menurut Tinjauan Hukum Transaksi Elektronik*, Journal of Law, Vol 3, No 2, 2024.
- Satria Nur Fauzi, *Tindak Pidana Penipuan Dalam Transaksi Di Situs Jual Beli Online (E- Commerce)*, Jurnal hukum pidana dan penanggulangan kejahatan, Vol 7, No 3, 2018.